

PRESENTACIÓN FINAL

AUDITORÍA EXTERNA DE CONTRATOS DE LA PRESTACIÓN DE DEFENSA PENAL PÚBLICA 2017 – 2018

Santiago, Noviembre 2018.



Defensoría

Sin defensa no hay Justicia

- 1) **Objetivo, alcance y pruebas de auditoría**
- 2) **Evaluación del entorno de control interno**
- 3) **Hallazgos identificados**
 - **Proceso de Pagos a Prestadores**
 - **Condiciones de interés en relación con el proceso de Pagos a Prestadores**
 - **Proceso de Supervisión y Mantenimiento de Condiciones Contractuales**
 - **Condiciones de interés relacionadas al Proceso de Supervisión y Mantenimiento de Condiciones Contractuales**
- 4) **Análisis de Impacto**
- 5) **Seguimiento Planes de Mejora**
- 6) **Recomendaciones**

OBJETIVOS, ALCANCE Y PRUEBAS DE AUDITORÍA

OBJETIVOS GENERALES

1. Evaluar la gestión de pagos de las Defensorías Regionales a sus prestadores externos.
2. Evaluar el nivel de cumplimiento de los contratos de servicios de defensa penal de los servicios de defensa penal provenientes de los llamados licitatorios N°21 y N°22.

OBJETIVOS DE VALOR AGREGADO

1. Evaluar las debilidades en el entorno de control interno y riesgos asociados en las Defensorías Regionales
2. Realizar una evaluación selectiva del nivel de cumplimiento de los indicadores de control y de pago variable, así como también, del nivel de plausibilidades de los prestadores, según la revisión de los Estados de Pagos y SIGDP, realizado en 2017.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. **Revisar el cumplimiento de procedimientos en cuanto a:**
 - La suscripción y publicación de los contratos
 - Los requisitos para las garantías de fiel cumplimiento
 - Que los estados de pago cuenten con la documentación de respaldo requerida para la aprobación de los pagos y se encuentren con la respectiva evidencia de revisión y aprobación de los cargos institucionales requeridos
 - Que los pagos hayan sido ejecutados y registrados correctamente en el plazo exigido en la normativa interna
 - El plazo y cumplimiento de requerimiento en la entrega de informes de prestación
 - La aplicación y seguimiento de procesos sancionatorios de las distintas procedencias
2. **Verificar que las empresas prestadoras y de convenio directo cumplan con lo señalado en las Bases de Licitación y respectivos contratos, en relación con:**
 - Las condiciones de infraestructura de atención a usuarios
 - La calificación y adecuación de los profesionales de apoyo
 - Las condiciones de empleo y remuneración ofertadas

ALCANCE

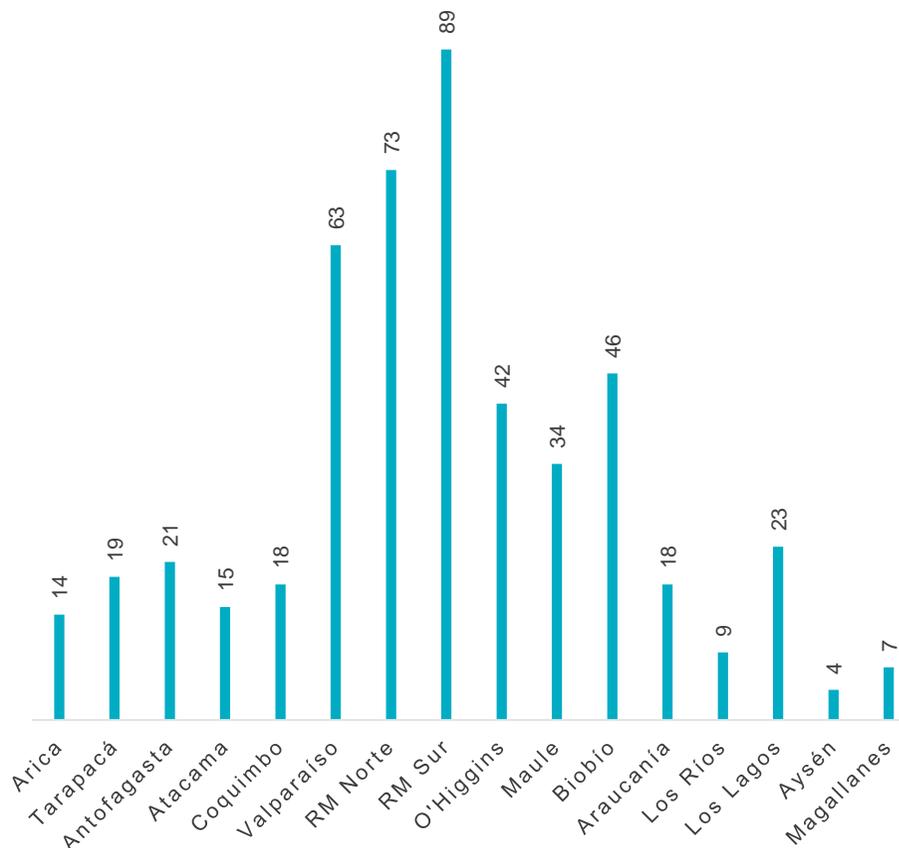
La cantidad de contratos licitados y convenios directo revisados se muestra a continuación:

| | |
|------------------|------------|
| 2017 | 253 |
| Contratos | 161 |
| Convenio Directo | 92 |
| 2018 | 242 |
| Contratos | 191* |
| Convenio Directo | 51** |

*Incluye 34 Licitaciones de defensa especializada (3 RPA, 6 Primeras Audiencias y 25 Penitenciario)

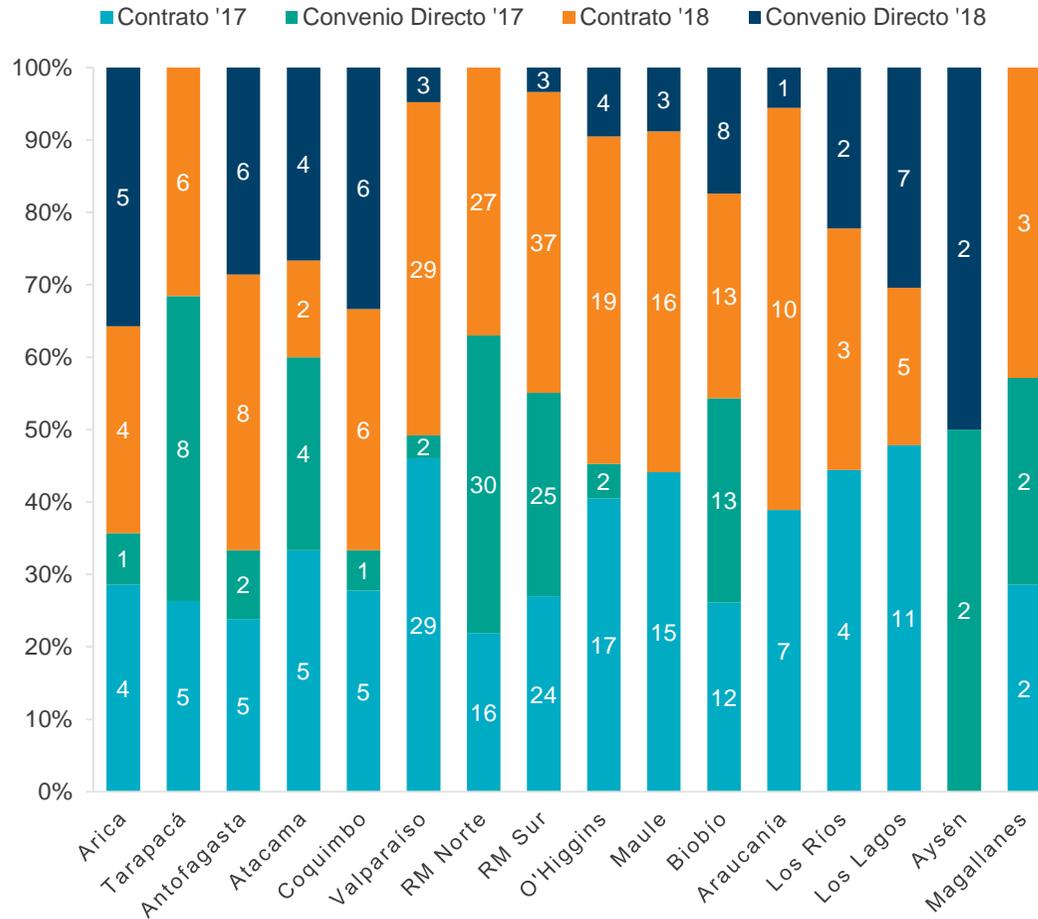
**Incluye 18 Convenios Directos de defensa especializada (4 RPA, 5 Primeras Audiencias y 9 Penitenciario)

Cantidad de contratos auditados en los dos periodos, por región

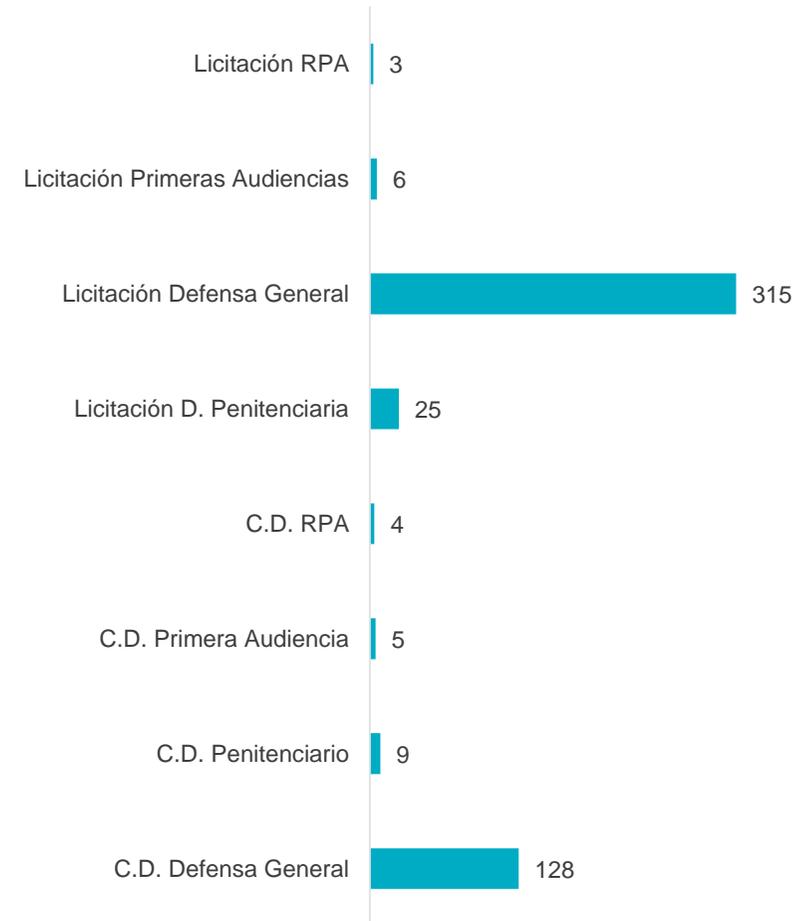


ALCANCE - CONTRATOS

Cantidad de contratos auditados por tipo de contrato y por año, por región



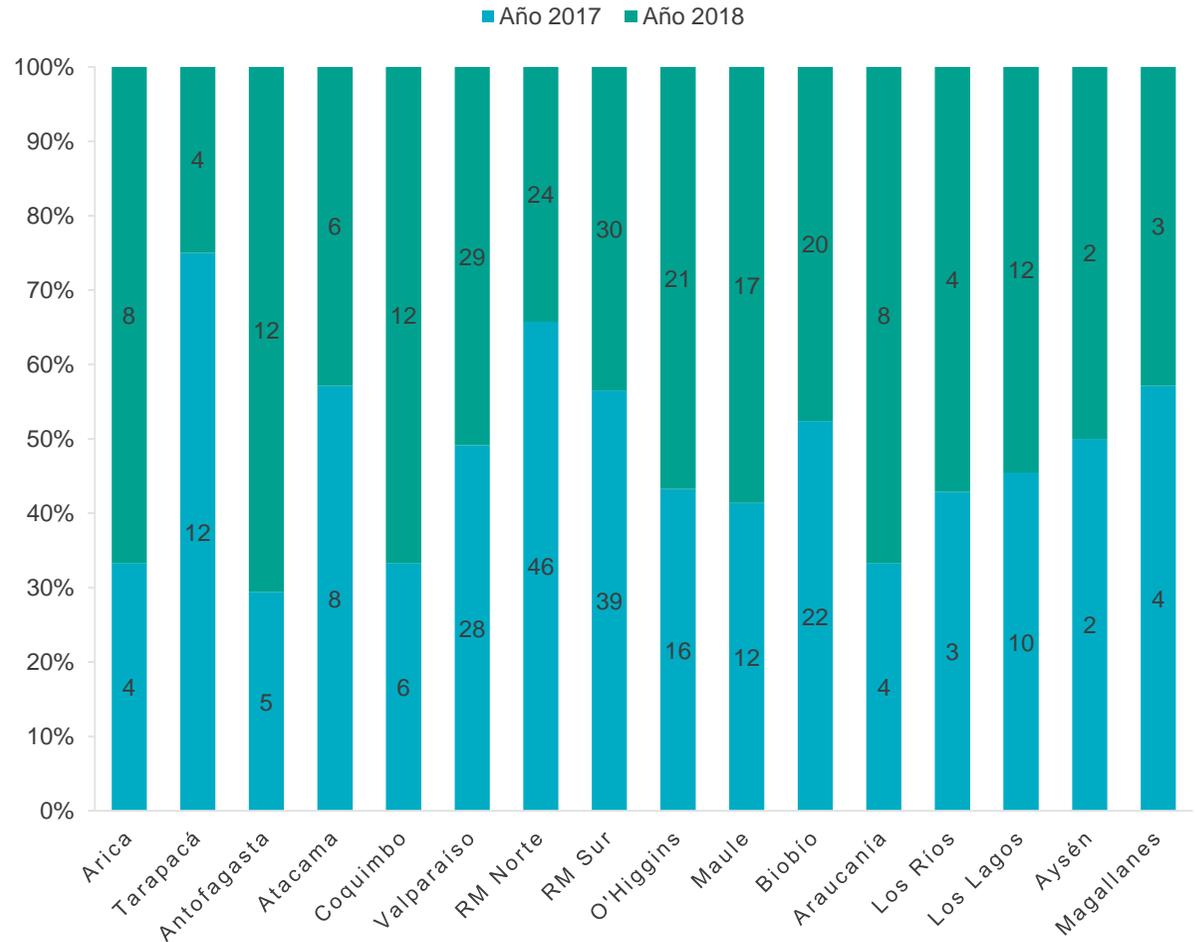
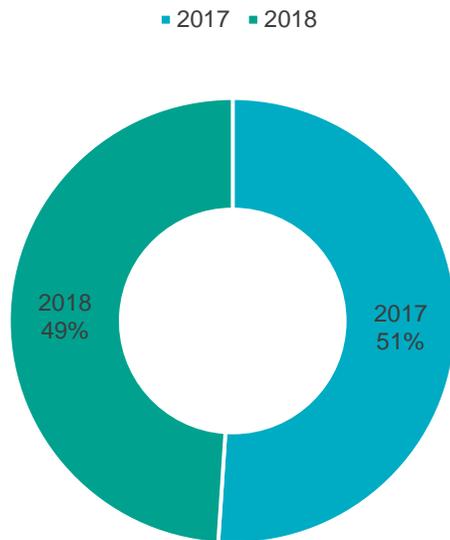
Cantidad de contratos auditados por tipo de defensa



ALCANCE - PRESTADORES

Cantidad de prestadores auditados por año, por región

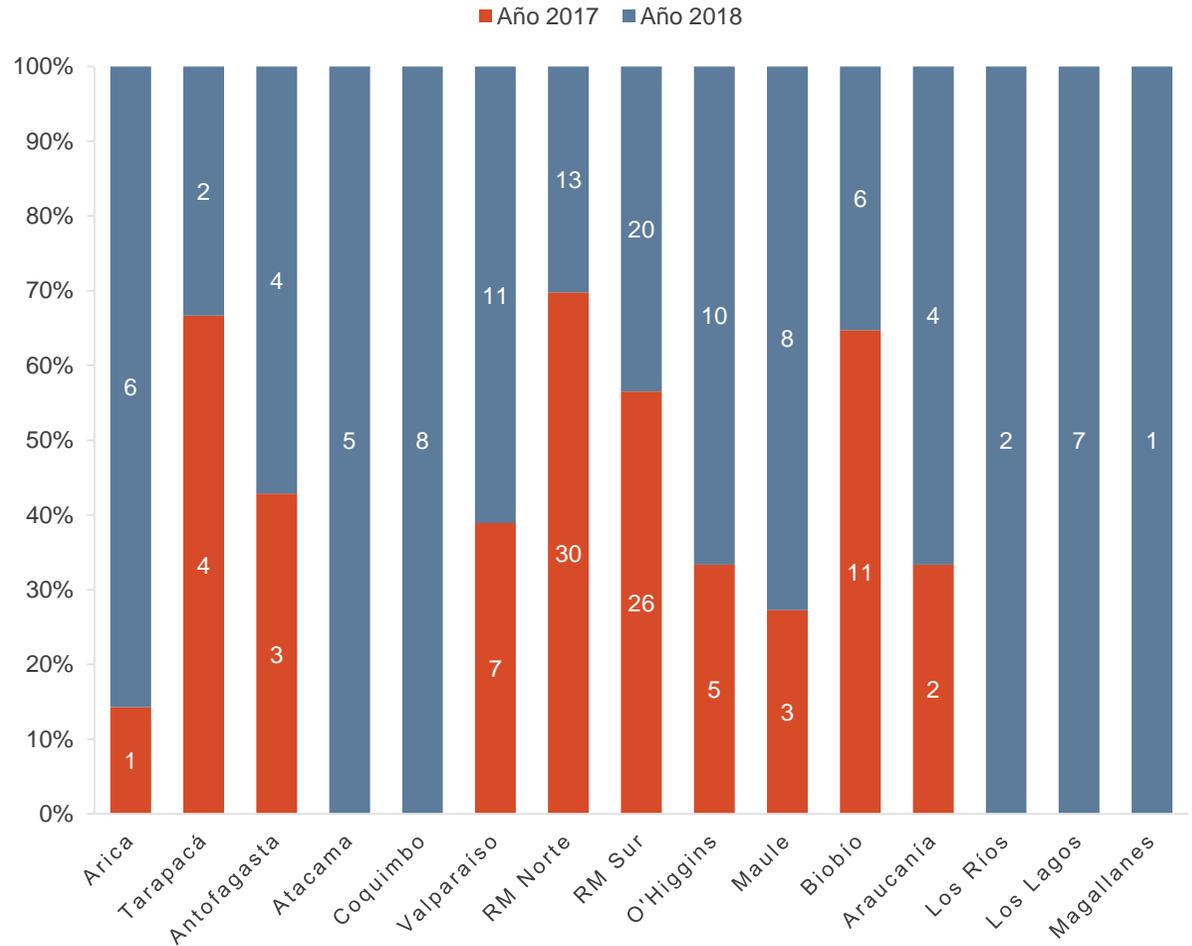
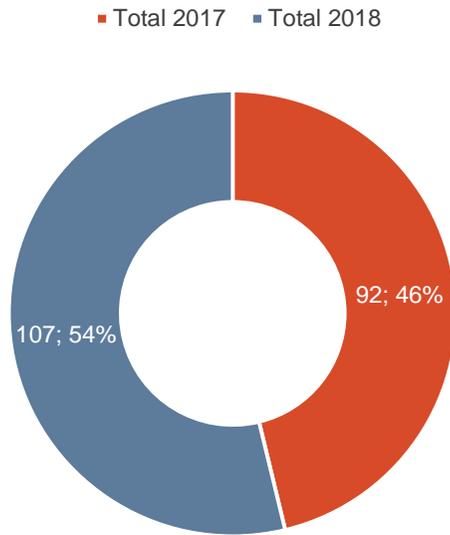
Cantidad de prestadores auditados por año



ALCANCE - OFICINAS

Cantidad de oficinas auditadas por año, por región

Cantidad de oficinas auditadas por año



PRUEBAS DE AUDITORÍA

Relacionadas a auditoría de CGR

- Que los contratos estén aprobados formalmente antes de iniciar el servicio de prestación
- Que los Convenios Directos estén vinculados a un proceso licitatorio y se hayan registrado en el portal de compras públicas
- Que las garantías de fiel cumplimiento estén disponibles en forma física y que cumplan con requisitos para monto, plazo, aspectos formales, etc.
- Que los prestadores se encuentren habilitados en Chile Proveedores al momento del inicio de vigencia del contrato
- Revisión de la integridad y correcta aplicación de los procesos sancionatorios
- Que los informes de prestación (mensuales, trimestrales, semestrales y anuales) se entreguen en el plazo exigido y cumplan con los requisitos formales
- Que los plazos de aprobación y pago de los estados de pagos, cumpla con el plazo exigido y requisitos formales

No relacionados a auditoría de CGR

- Que la totalidad de los pagos correspondan a los montos establecidos en los contratos y que éstos coincidan con las transferencias bancarias realizadas desde las cuentas corrientes de la Defensoría Regional a las cuentas corrientes de los prestadores respectivos
- El cumplimiento de los indicadores establecidos en el Anexo N°1 de la zona correspondiente al contrato
- Que el pago variable corresponda al cumplimiento real de los indicadores variables y refleje los descuentos en caso de existir
- Retención y registro contable de los fondos de reserva
- Que los estados de pago contengan los respaldos requeridos para su aprobación (certificado de habilidad en Chile Proveedores, Certificado de Antecedentes Laborales, liquidaciones de sueldo del personal, entre otros)
- Revisión de cumplimiento de requerimientos de infraestructura (localización de oficina, superficie de sala de espera, condiciones de atención al público, etc.)
- Revisión de cumplimiento con mecanismos de control (agenda de audiencias actualizada, sistema de registro de actuaciones actualizado, etc.)
- Revisión de condiciones de empleo y profesionales de apoyo (que se pague realmente lo ofertado, que no existan reemplazos no aprobados, que los profesionales cumplan con la calificación ofertada, etc.)

PRUEBAS DE AUDITORÍA

En el transcurso de esta Auditoría, se levantaron observaciones que no están reguladas en la Bases de Licitación del llamado licitatorio correspondiente al contrato, Procedimientos de Operación ni Procedimientos de Pagos, por lo tanto, éstas fueron clasificadas como condiciones de interés para la Defensoría Nacional, según el siguiente detalle:

Condiciones de Interés para la Defensoría Nacional

- Completitud de los respaldos que acompañan al estado de pago y sus respaldos en el sistema
- Inconsistencia de la información en SIGDP y el contrato
- Remuneración pagada al personas de reemplazo
- Condiciones irregulares detectadas en las visitas a oficinas de los prestadores

EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE CONTROL INTERNO

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Objetivo

- Evaluar los procesos de control interno
- Identificar fortalezas y debilidades en el proceso de pago y en el proceso de supervisión y mantención de condiciones contractuales

¿Cómo se realizó?

- Levantamiento de procesos en base a manuales
- Realización de entrevistas a actores involucrados en los procesos
- Identificación de actividades críticas y riesgos
- Revisión de documentación y respaldos de revisión y aprobación
- Identificación de controles implementados en cada DR
- Identificación de debilidades y fortalezas propias de cada DR
- Presentación de resultados a directivos regionales

Resultados

- **16** matrices de riesgo levantadas en 2017 y actualizadas en 2018
- 2017 → **108** riesgos asociados al proceso de pagos y **57** riesgos asociados al proceso de supervisión y mantención de condiciones contractuales
- 2018 → incorporación de **6** nuevos riesgos asociados al proceso de pagos
- Clasificación del nivel de control interno existente en las 16 DR

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO – DEFINICIÓN DE CLASIFICACIÓN

| Nivel de Entorno de Control Interno | Descripción |
|--|---|
| <p>Nivel Alto</p>  | <p>Se observa un nivel maduro de procesos de control interno. Existen procedimientos internos que detallan los procesos y responsabilidades tomando en cuenta aspectos de segregación de funciones. Existen controles para actividades críticas que tienen la función de mitigar la materialización de riesgos en el proceso de pago, gestión en SIGDP y cumplimiento con condiciones contractuales. Hay un alto nivel de comunicación y coordinación entre las áreas involucradas en el proceso de control. En la ejecución de la Auditoría de los estados de pago y la revisión de cumplimiento con condiciones contractuales no se observan hallazgos que indiquen debilidades en el diseño y la aplicación de los controles.</p> |
| <p>Nivel Intermedio</p>  | <p>Se observan procesos de control interno con potencial para mejoras. Los procedimientos internos no detallan todos los procesos y responsabilidades tomando en cuenta aspectos de segregación de funciones. Existen controles parciales para actividades críticas y riesgos respectivos en el proceso de pago, gestión en SIGDP y cumplimiento con condiciones contractuales. El nivel de comunicación y coordinación entre las áreas involucradas en el proceso de control tiene potencial para mejoras. En la ejecución de la Auditoría de los estados de pago y la revisión de cumplimiento con condiciones contractuales se observan hallazgos que indican menores debilidades en el diseño y la aplicación de los controles.</p> |
| <p>Nivel Bajo</p>  | <p>Se observan procesos de control interno que tienen brechas en factores críticos. No existen procedimientos internos que detallan la totalidad de los procesos y responsabilidades, se observan debilidades en aspectos de segregación de funciones. No existen controles para múltiples actividades críticas y riesgos respectivos en el proceso de pago, gestión en SIGDP y cumplimiento con condiciones contractuales. El nivel de comunicación y coordinación entre las áreas involucradas en el proceso de control tiene potencial para mejoras. En la ejecución de la Auditoría de los estados de pago y la revisión de cumplimiento con condiciones contractuales se observan hallazgos que indican debilidades en el diseño y la aplicación de los controles.</p> |

ENTORNO DE CONTROL INTERNO

Evolución 2017 – 2018 por Defensoría Regional

| Defensorías Regionales | Bajo | Intermedio | Alto | Comportamiento |
|------------------------|------|------------|------|----------------|
| Metropolitana Sur | | | | Aumenta |
| Los Lagos | | | | Se Mantiene |
| Metropolitana Norte | | | | Se Mantiene |
| Arica y Parinacota | | | | Aumenta |
| Valparaíso | | | | Se Mantiene |
| Antofagasta | | | | Disminuye |
| Biobío | | | | Disminuye |
| Aysén | | | | Se Mantiene |
| Maule | | | | Se Mantiene |
| La Araucanía | | | | Disminuye |
| Los Ríos | | | | Se Mantiene |
| Magallanes y Antártica | | | | Aumenta |
| O'Higgins | | | | Aumenta |
| Tarapacá | | | | Aumenta |
| Atacama | | | | Aumenta |
| Coquimbo | | | | Disminuye |

Alzas

- Tarapacá
- Metropolitana Sur
- Metropolitana norte
- Magallanes
- O'Higgins
- Atacama

Bajas

- Antofagasta
- Coquimbo
- Bio Bío
- La Araucanía

ENTORNO DE CONTROL INTERNO

Principales razones de las alzas

- Efectiva implementación del plan de mejoras
- Implementación de medidas adicionales que aumentan el control interno de ciertas actividades (ver Resumen de Fortalezas)

Principales razones de las bajas

- Identificación de hallazgos en 2018 que ya habían sido detectados y presentados en 2017, como por ejemplo:
 - Distribución del pago variable
 - Falta de respaldos de remuneraciones de defensores socios
 - Errores en los plazos de cobertura del documento de garantía
 - Brechas en el control cruzado durante la revisión de pagos
 - Otros

RESUMEN NACIONAL DE FORTALEZAS

1

Documentación digitalizada y compartida

- Búsqueda y revisión de la información más eficiente
- Liberación de espacio que era destinado a la acumulación de documentos

2

Flujograma interno del proceso de pagos

Busca establecer las responsabilidades de cada funcionario y permite detectar oportunamente omisiones o errores, por medio de la trazabilidad de la gestión.

3

Inclusión de certificados adicionales como medida de control interno

Se adjuntan dos certificados a los EP:
1° Emitido por el Defensor Regional, valida la atención y cobertura de las causas en el mes,
2° Emitido por el Asesor Jurídico, hace mención a la existencia de procesos sancionatorios en curso durante el mes.

4

Complejidad de los estados de pagos

Uso de formularios y Check Lists con un amplio detalle de los documentos solicitados, procesos de detección de inconsistencias antes de la recepción de los documentos, entre otros.

RESUMEN NACIONAL DE FORTALEZAS

5

Inclusión de Certificado de Validez del SII

Se realiza la verificación del documento emitido para el pago (factura o boleta de honorarios) y se adjunta el respaldo en el estado de pago de todos los meses.

7

Control sobre documentos de garantía

Procesos y registros utilizados como medida de control y seguimiento de los documentos de garantía, mediante la utilización de formularios compartidos

6

Gestión y Seguimientos de los servicios del prestador

Aplicación de un proceso de revisión y control eficiente que permite implementar herramientas y políticas que contribuyan a realizar detecciones preventivas a posibles incumplimientos de las BAG por parte de los prestadores.

8

Seguimiento y control cálculo del pago variable

Mecanismos y acciones fundamentadas para detectar inconsistencias y exigir oportunamente el cumplimiento en el cálculo y pago del bono variable.

RESUMEN NACIONAL DE FORTALEZAS

9

Gestión y control de multas

Se establecen procesos de registros, seguimiento y comunicación entre las áreas, con la finalidad de optimizar la aplicación y descuentos de multas existentes.

10

Mecanismos de actualización de datos

Políticas oportunas de actualización de datos de los prestadores en los diferentes sistemas informáticos y documentos ingresados.

RESUMEN NACIONAL DE DEBILIDADES

1 Falta de claridad en responsabilidades y funciones

Lo que dificulta que durante vacaciones o días de licencia de los profesionales de las DR, se continúen realizando las actividades

2 **Falta de documentos que respalden los cambios de equipo en los prestadores**

3 **Contabilización tardía de multas (al término del contrato)**

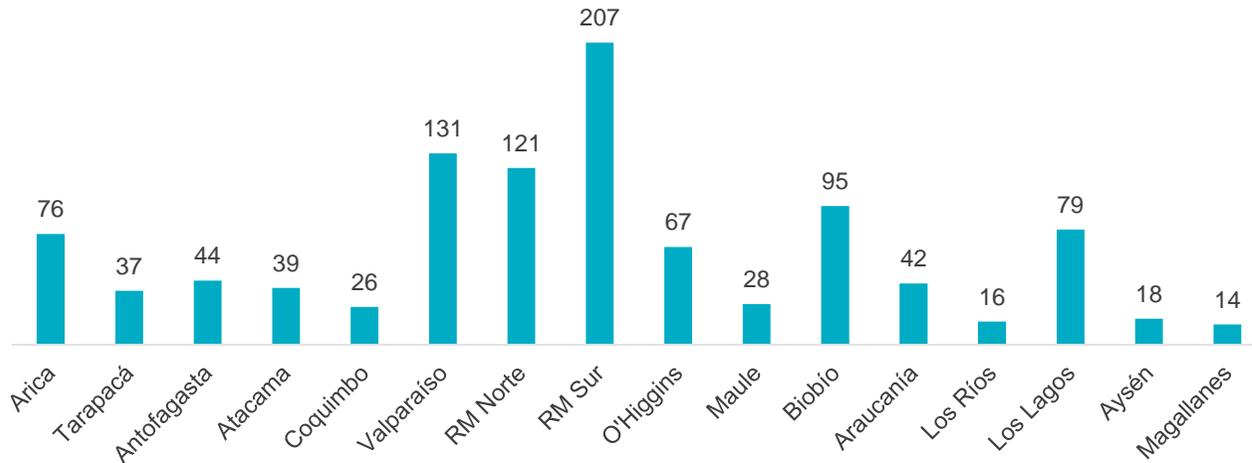
4 **Falta de evidencia de las revisiones y aprobaciones de los distintos cargos**

5 **Información desactualizada del prestador en SIGDP**

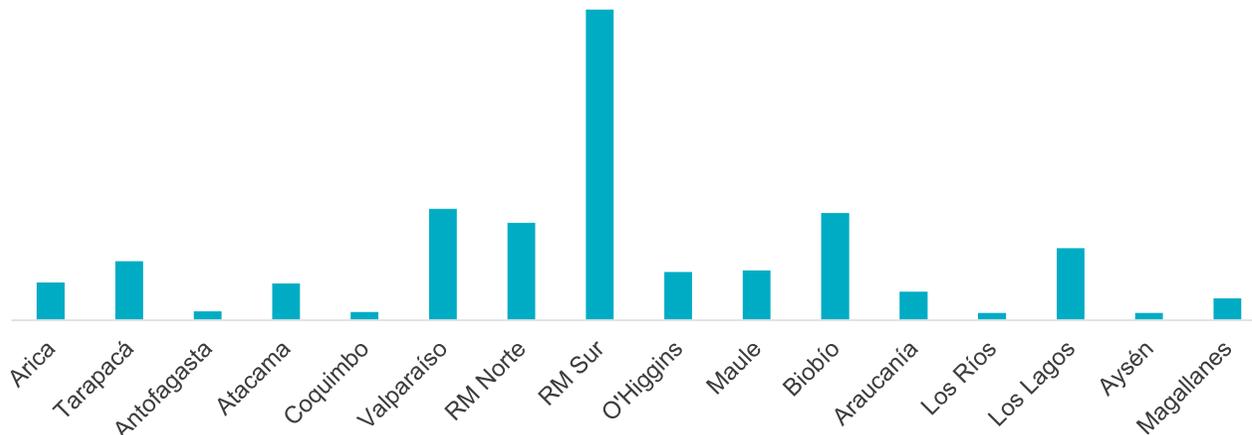
HALLAZGOS IDENTIFICADOS

HALLAZGOS IDENTIFICADOS

Cantidad de hallazgos por región (2017 y 2018)



Cantidad de condiciones de interés por región (2017 y 2018)



Proceso de Pago a Prestadores

- Hallazgos en Proceso de Pago de Prestadores
- Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Pago de Prestadores

Proceso de Supervisión y Mantenimiento de Condiciones Contractuales

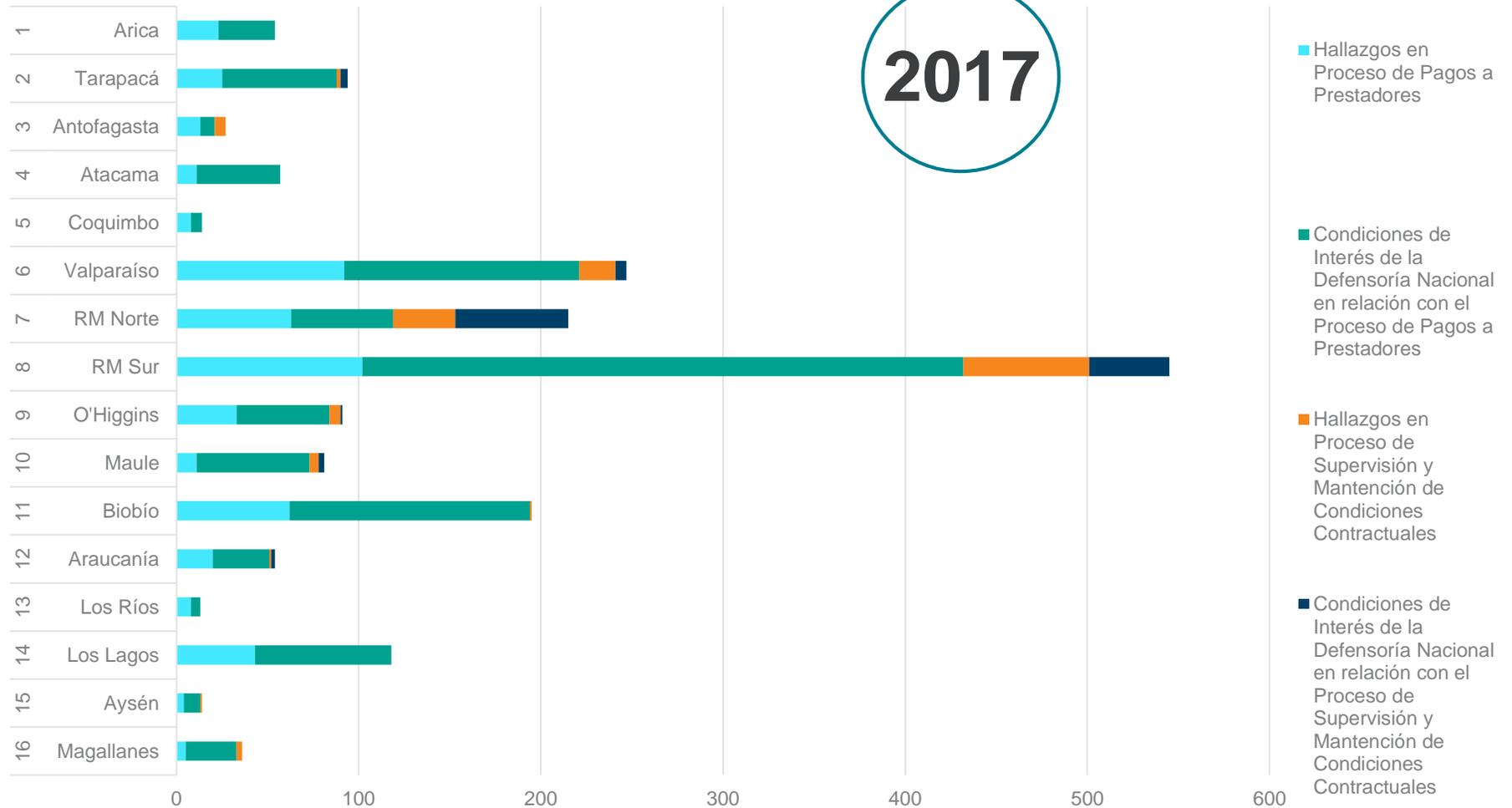
- Hallazgos en Proceso de Supervisión y Mantenimiento de Condiciones Contractuales
- Condiciones de Interés de la Defensoría Nacional en relación con el Proceso de Supervisión y Mantenimiento de Condiciones Contractuales



HALLAZGOS IDENTIFICADOS

Cantidad de hallazgos por aspecto por región

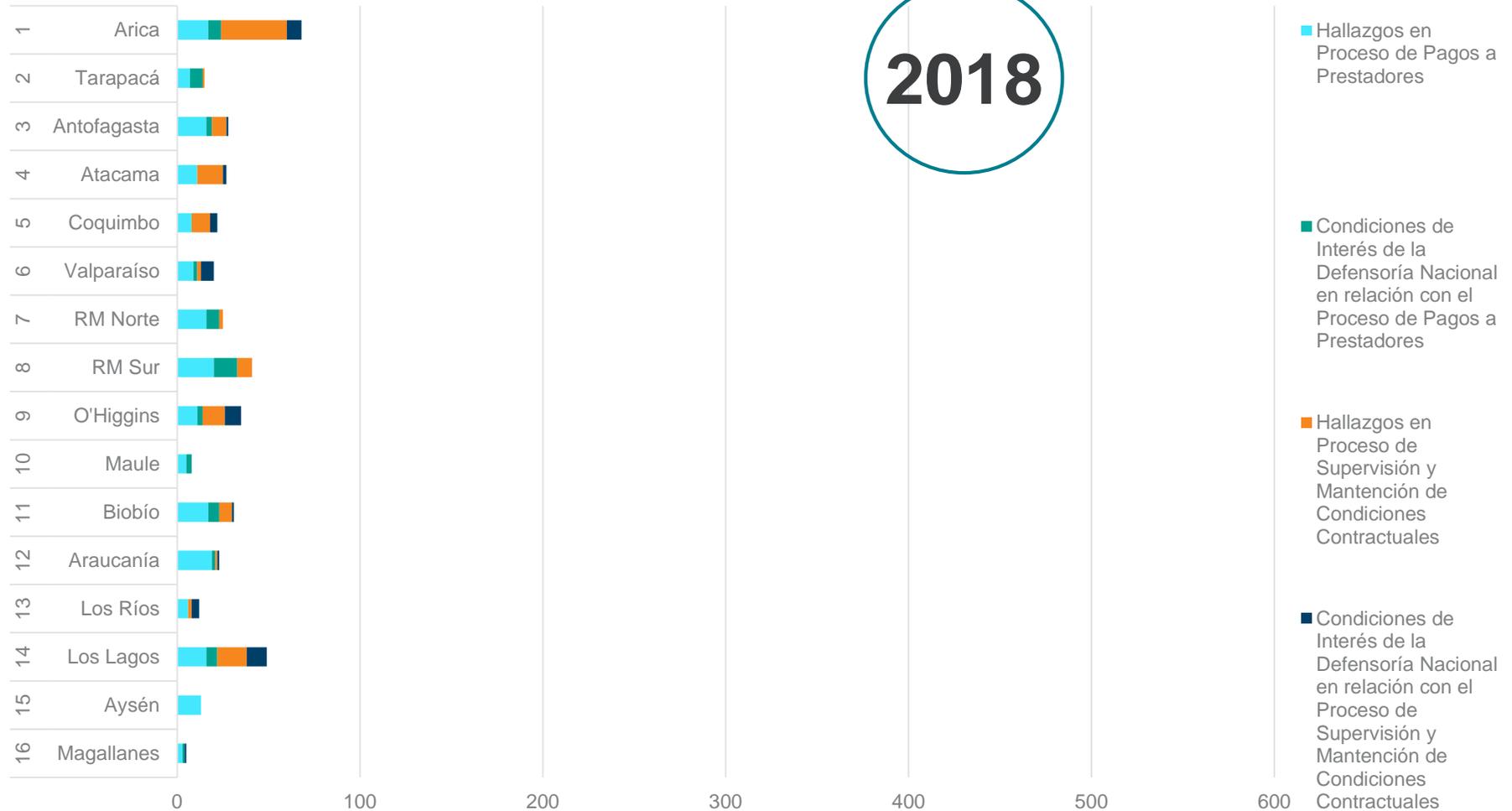
2017



HALLAZGOS IDENTIFICADOS

Cantidad de hallazgos por aspecto por región

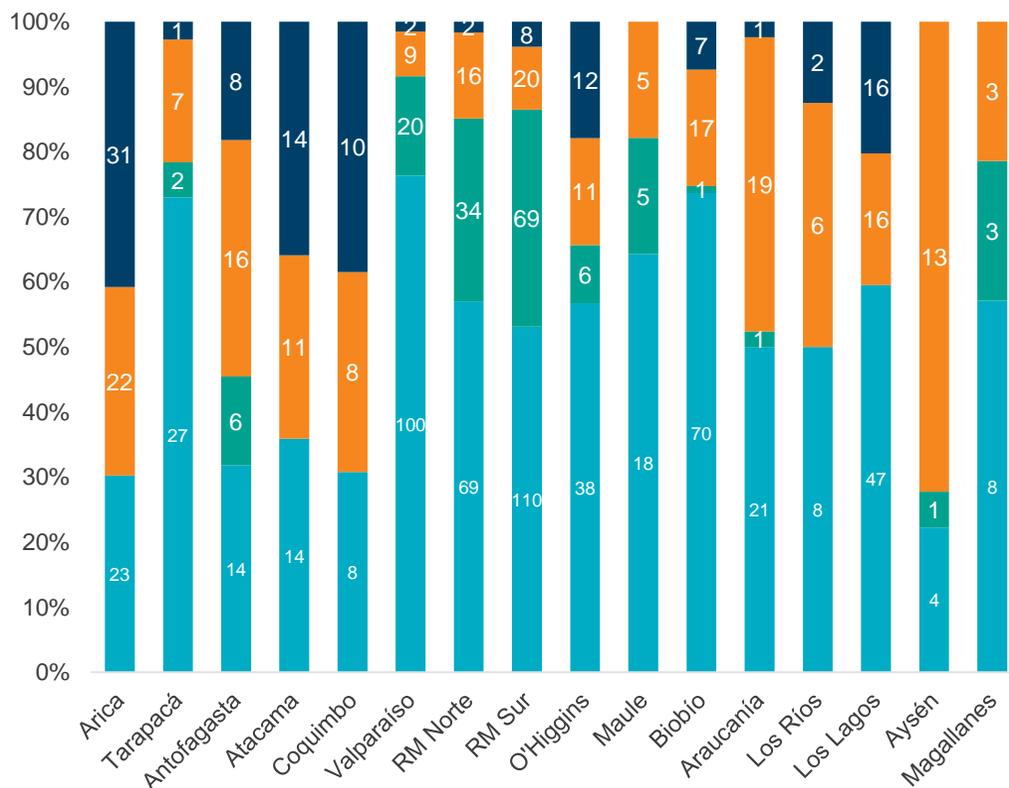
2018



HALLAZGOS IDENTIFICADOS

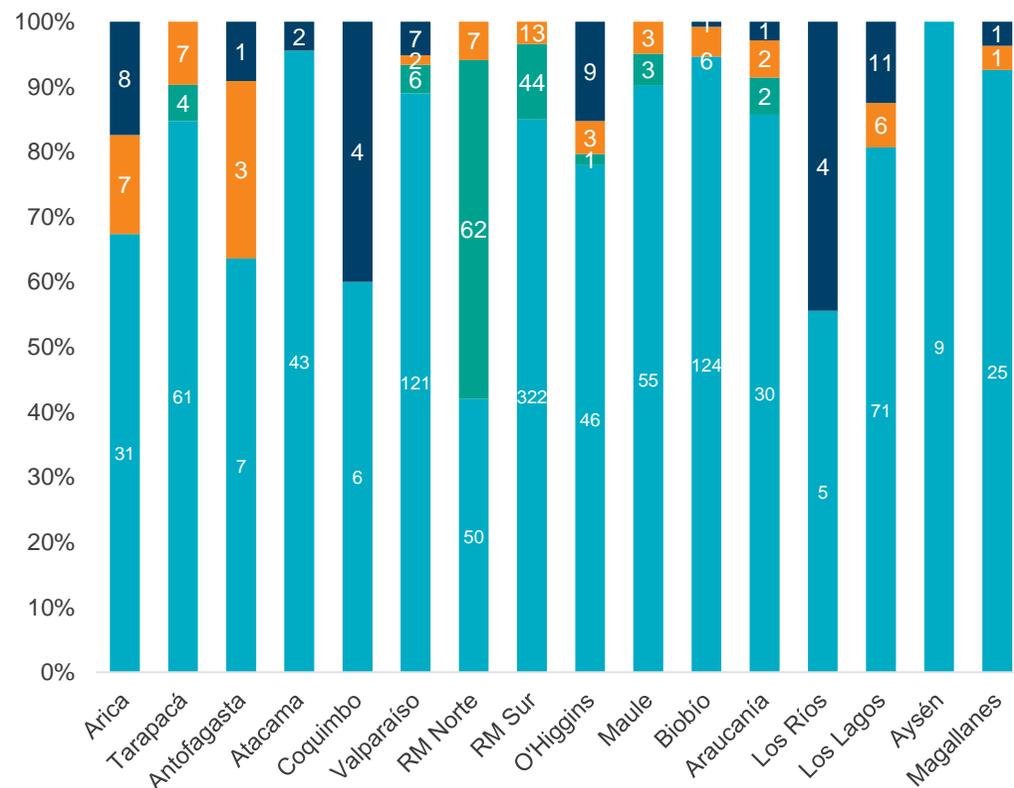
Cantidad de hallazgos por aspecto y por año, por región

■ H. en pagos '17 ■ H. en cond. Contractuales '17
■ H. en pagos '18 ■ H. en cond. Contractuales '18



Cantidad de condiciones de interés por aspecto y por año, por región

■ C. interés en pagos '17 ■ C. de interés en cond. Contractuales '17
■ C. de interés en pagos '18 ■ C. de interés en cond. contractuales '18



HALLAZGOS IDENTIFICADOS

Proceso de Pagos a prestadores

| Tipos de hallazgos más representativos | 2017 | 2018 | Total general | % con respecto al total |
|--|------------|------------|---------------|-------------------------|
| Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales | 156 | 4 | 160 | 22.32% |
| Errores en la distribución del pago variable | 87 | 19 | 106 | 14.78% |
| Documento de Garantía no coincide con valor del contrato | 77 | 1 | 78 | 10.88% |
| Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal | 52 | 4 | 56 | 7.81% |
| Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía | 42 | 13 | 55 | 7.67% |
| Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad | 42 | 3 | 45 | 6.28% |
| Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato | | 42 | 42 | 5.86% |
| Documento de Garantía no posee la glosa requerida en Bases de Licitación | 14 | 12 | 26 | 3.63% |
| Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas | 24 | 2 | 26 | 3.63% |
| Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión | | 24 | 24 | 3.35% |
| Suma | 494 | 124 | 618 | 86,19 |

HALLAZGOS IDENTIFICADOS

Proceso de Pagos a prestadores

15 hallazgos mas recurrentes en proceso de pagos, por año

■ Año 2017 ■ Año 2018



HALLAZGOS IDENTIFICADOS

Proceso de Pagos a prestadores

Hallazgos relacionados a la auditoría de CGR

Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato

Al prestador se le adjudicó un Convenio Directo en más de una ocasión

No se entrega informe semestral

El prestador de Convenio Directo no se encuentra habilitado en Chile Proveedores

La justificación del Convenio Directo adjudicado no se encuentra descrita en su Resolución

Documento de Garantía no posee la vigencia requerida en Bases de Licitación

Incumplimiento de plazo de revisión del Estado de Pago

Inicio de prestación del servicio sin documento de garantía

Hallazgos no relacionados a la auditoría de CGR

Pago sin cumplimiento de meta de indicador variable

Errores en la distribución del pago variable

Remuneraciones pagadas al personal son menores a las ofertadas

Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal

Documento de Garantía no coincide con características del contrato

Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales

Estado de Pago no adjunta Informes de Plausibilidad

Otros

HALLAZGOS IDENTIFICADOS

Condiciones de interés en relación con el proceso de Pagos a Prestadores

| Tipos de hallazgos más representativos | 2017 | 2018 | Total general | % con respecto al total |
|---|------------|-----------|---------------|-------------------------|
| Aprobación del Estado de Pago sin evidencia de revisión del DAR | 170 | | 170 | 15.15% |
| Estado de Pago no adjunta documento de verificación de ChileProveedores | 150 | | 150 | 13.37% |
| Inconsistencia entre datos contenidos en SIGDP y contratos | 82 | 14 | 96 | 8.56% |
| Estado de Pago no adjunta todos los respaldos del registro contable | 73 | 16 | 89 | 7.93% |
| Inconsistencia de información del estado de pago | 85 | | 85 | 7.58% |
| Incumplimiento de indicadores de control sin evaluación de plausibilidad | 79 | | 79 | 7.04% |
| Estado de Pago no adjunta Planilla de Pago Previsional | 61 | | 61 | 5.44% |
| Pago sin cumplimiento de meta de indicador variable | 56 | | 56 | 4.99% |
| Aprobación del Estado de Pago sin Check List de documentos | 50 | | 50 | 4.46% |
| Incumplimiento de plazo de recepción de documentos tributarios en Oficina de Partes | 37 | | 37 | 3.30% |
| Suma | 843 | 30 | 873 | 77,81% |

HALLAZGOS IDENTIFICADOS

Condiciones de interés en relación con el proceso de Pagos a Prestadores

15 hallazgos mas recurrentes en condiciones de interés relacionadas al proceso de pagos, por año



HALLAZGOS IDENTIFICADOS

Proceso de Supervisión y Mantenimiento de Condiciones Contractuales

| Tipos de hallazgos más representativos | 2017 | 2018 | Total general | % con respecto al total |
|--|------------|------------|---------------|-------------------------|
| Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1 | 27 | 39 | 66 | 25,29% |
| Oficina del prestador no cumple el tamaño requerido según Anexo 1 | 32 | 5 | 37 | 14,12% |
| Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención a público requeridas según Bases de Licitación | 22 | 12 | 34 | 12.98% |
| Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1 | 28 | 5 | 33 | 12.60% |
| Oficina del prestador no cumple con tener el logo de la DPP visible a público | 16 | 7 | 23 | 8.78% |
| Oficina del prestador no cumple con tener la cantidad de baños según Anexo 1 | 11 | 6 | 17 | 6.49% |
| Oficina del prestador no es accesible para usuarios en silla de ruedas | | 13 | 13 | 4.96% |
| Oficina del prestador no cumple con tener mobiliario o stock mínimo requerido según Anexo 1 | 2 | 9 | 11 | 4.20% |
| Oficina del prestador no posee Aire Acondicionado, según requerimiento de anexo 1. | | 10 | 10 | 3.82% |
| Oficina del prestador no posee Citófono. | | 5 | 5 | 1.91% |
| Suma | 138 | 111 | 249 | 95,15% |

HALLAZGOS IDENTIFICADOS

Proceso de Supervisión y Mantenimiento de Condiciones Contractuales

15 hallazgos mas recurrentes en proceso de supervisión y mantenimiento de cond. contractuales, por año



HALLAZGOS IDENTIFICADOS

Condiciones de interés relacionadas al Proceso de Supervisión y Mantenimiento de Condiciones Contractuales

| Tipos de hallazgos más representativos | 2017 | 2018 | Total general | % con respecto al total |
|---|------------|-----------|---------------|-------------------------|
| Asistente y/o Oficina Compartida | 76 | 20 | 96 | 56.14% |
| Oficina del prestador no cumple con aspectos de higiene y orden | 32 | 5 | 37 | 21.64% |
| Oficina del prestador no es accesible para usuarios en silla de ruedas | 14 | 12 | 26 | 15.20% |
| El contrato de prestación de servicios no especifica el Anexo 1 aplicable | | 11 | 11 | 6.43% |
| Inconsistencia en la direccion la ubicacion de la oficina del defensor | | 1 | 1 | 0.58% |
| Suma | 122 | 49 | 171 | 100.00% |

HALLAZGOS IDENTIFICADOS

Condiciones de interés relacionadas al Proceso de Supervisión y Mantenimiento de Condiciones Contractuales

Hallazgos en condiciones de interés relacionadas al proceso de supervisión y mantenimiento de condiciones contractuales, por año



HALLAZGOS IDENTIFICADOS

Proceso de Supervisión y Mantenimiento de Condiciones Contractuales

Hallazgos relacionados a la auditoría de CGR

Oficina del prestador no posee Área para Menores requerido según Anexo 1

Oficina del prestador no cumple con tener la cantidad de baños según Anexo 1

Hallazgos no relacionados a la auditoría de CGR

Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1

Oficina del prestador no cumple con cantidad de horas de atención a público requeridas según Bases de Licitación

Oficina del prestador no cumple con tener Acceso para usuarios con sillas de ruedas

Oficina del prestador no cumple con tener Aire acondicionado

Oficina del prestador no cumple con tener Mobiliario o stock

Oficina del prestador no cumple con tener Logo de la DPP

Oficina del prestador no cumple con tener Citófono

Oficina del prestador no cumple con Tamaño de la oficina

HALLAZGOS IDENTIFICADOS

Prestadores evaluados en los dos periodos en que se reiteraron los hallazgos

| Región | Prestador | Tipo de hallazgo | 2017 | 2018 | Total |
|---------------------|---|--|------|------|-------|
| Arica | Defensa Jurídica Limitada | Estado de Pago no adjunta respaldo de Liquidaciones de Sueldo y/o boleta de honorarios de personal | 3 | 1 | 4 |
| Arica | Gonzalo Valenzuela Eirl | Errores en la distribución del pago variable | 4 | 2 | 6 |
| Antofagasta | Sociedad De Defensores Penales Del Norte Limitada | Oficina del prestador no cumple con conectividad y recursos computacionales según Anexo 1 | 1 | 1 | 2 |
| Coquimbo | Servicios Jurídicos Flores Y Tello Limitada. | Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales | 1 | 1 | 2 |
| Coquimbo | Sociedad Defensores Del Valle Limitada | Estado de Pago no adjunta Certificado de obligaciones y/o antecedentes laborales y previsionales | 1 | 1 | 2 |
| Valparaíso | Rir Asesoría Jurídica Eirl | Errores en la distribución del pago variable | 2 | 2 | 4 |
| La Araucanía | Del Pino Y Winter Defensa Penal Limitada | Errores en la distribución del pago variable | 1 | 3 | 4 |
| Los Lagos | Nelson Troncoso Y Compañía Limitada. | Incumplimiento de plazo de revisión del Estado de Pago | 2 | 1 | 3 |

ANÁLISIS DE IMPACTO

Objetivo

- Crear un mapa de hallazgos y visualizar la criticidad de las observaciones en relación con los factores críticos de pagos con observaciones y la calidad del servicio
- Mostrar los resultados de la Auditoría de una forma simple y completa

¿Cómo se realizó?

- Clasificación de hallazgos en 12 categorías diferentes
- Utilizando una escala de 1 a 12, donde 1 significa “bajo impacto” y 12 significa “alto impacto”, definición de la valoración de cada clasificación con respecto a dos variables:
 - Impacto en generar pagos con observaciones
 - Impacto en la calidad del servicio de defensa entregado
- Definición de ejes centrales

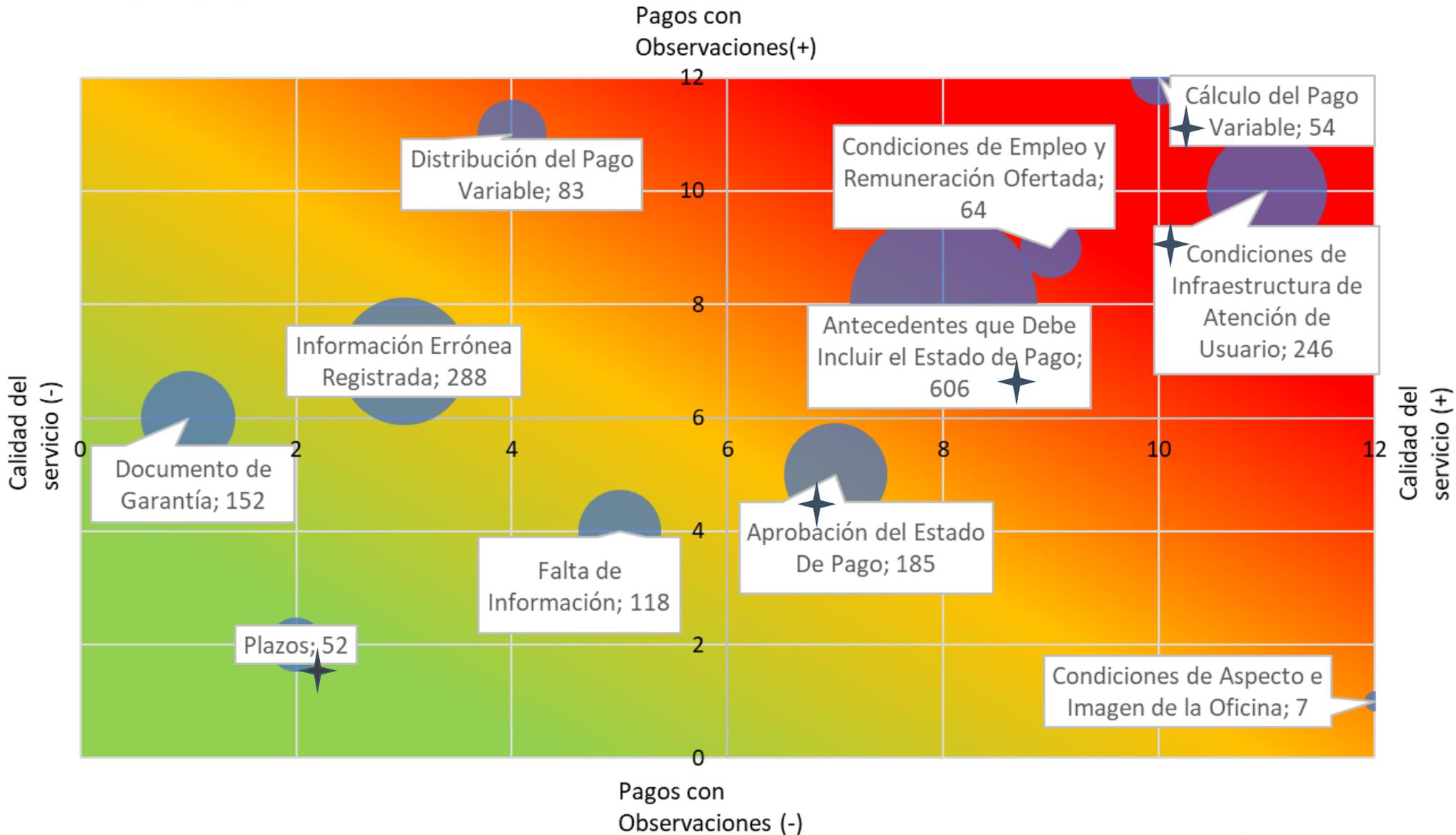
Resultados

- Ver mapas de cada periodo en las siguientes láminas

Cantidad y valoración de hallazgos 2017

| Tipos de hallazgos | Cuenta de Tipo de hallazgo | Pagos con Observaciones | Calidad del servicio |
|---|----------------------------|-------------------------|----------------------|
| Antecedentes que Debe Incluir el Estado de Pago | 606 | 8 | 8 |
| Información Errónea Registrada | 288 | 7 | 3 |
| Condiciones de Infraestructura de Atención de Usuario | 246 | 10 | 11 |
| Aprobación del Estado De Pago | 185 | 5 | 7 |
| Documento de Garantía | 152 | 6 | 1 |
| Falta de Información | 118 | 4 | 5 |
| Distribución del Pago Variable | 83 | 11 | 4 |
| Condiciones de Empleo y Remuneración Ofertada | 64 | 9 | 9 |
| Cálculo del Pago Variable | 54 | 12 | 10 |
| Plazos | 52 | 2 | 2 |
| Condiciones de Aspecto e Imagen de la Oficina | 7 | 1 | 12 |

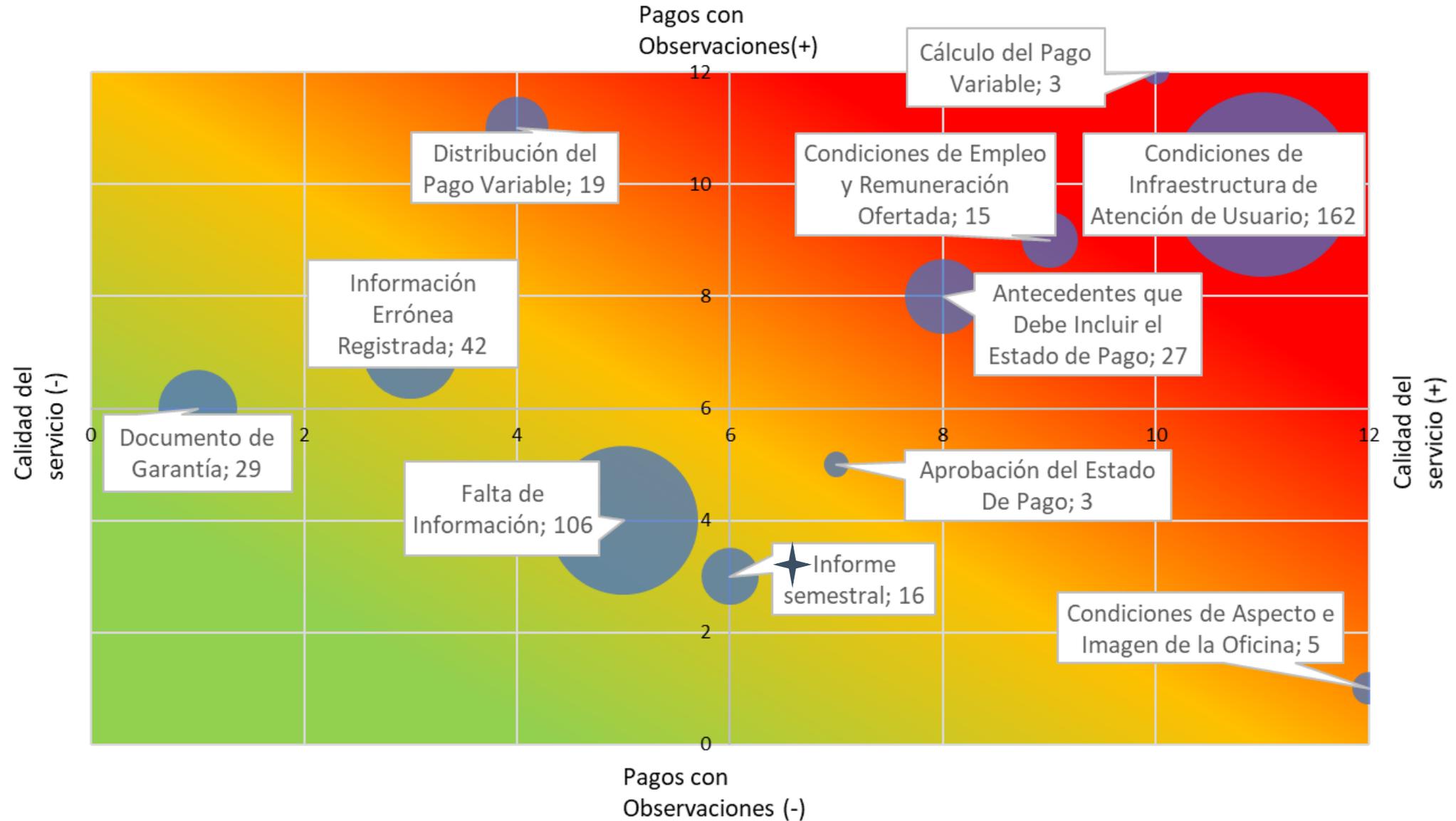
Mapa de hallazgos AE Contratos 2017



Cantidad y valoración de hallazgos 2018

| Tipos de hallazgos | Cuenta de Tipo de hallazgo | Pagos con Observaciones | Calidad del servicio |
|---|----------------------------|-------------------------|----------------------|
| Condiciones de Infraestructura de Atención de Usuario | 162 | 10 | 11 |
| Falta de Información | 106 | 4 | 5 |
| Información Errónea Registrada | 42 | 7 | 3 |
| Documento de Garantía | 29 | 6 | 1 |
| Antecedentes que Debe Incluir el Estado de Pago | 27 | 8 | 8 |
| Distribución del Pago Variable | 19 | 11 | 4 |
| Informe semestral | 16 | 3 | 6 |
| Condiciones de Empleo y Remuneración Ofertada | 15 | 9 | 9 |
| Aprobación del Estado De Pago | 3 | 5 | 7 |
| Cálculo del Pago Variable | 3 | 12 | 10 |

Mapa de hallazgos AE Contratos 2018



ANÁLISIS DE IMPACTO

Cantidad y valoración de hallazgos 2017 y 2018

| Tipos de hallazgos | Cuenta de Tipo de hallazgo | Pagos con Observaciones | Calidad del servicio |
|---|----------------------------|-------------------------|----------------------|
| Antecedentes que Debe Incluir el Estado de Pago | 633 | 8 | 8 |
| Condiciones de Infraestructura de Atención de Usuario | 408 | 10 | 11 |
| Información Errónea Registrada | 330 | 7 | 3 |
| Falta de Información | 224 | 4 | 5 |
| Aprobación del Estado De Pago | 188 | 5 | 7 |
| Documento de Garantía | 181 | 6 | 1 |
| Distribución del Pago Variable | 102 | 11 | 4 |
| Condiciones de Empleo y Remuneración Ofertada | 79 | 9 | 9 |
| Cálculo del Pago Variable | 57 | 12 | 10 |
| Plazos | 52 | 2 | 2 |
| Informe semestral | 16 | 3 | 6 |
| Condiciones de Aspecto e Imagen de la Oficina | 7 | 1 | 12 |

Mapa de hallazgos AE Contratos 2017 y 2018

Pagos con Observaciones(+)

12

10

8

6

4

2

0

0

2

4

6

8

10

12

Pagos con Observaciones (-)

0

Cálculo del Pago Variable; 57

Condiciones de Empleo y Remuneración Ofertada; 79

Condiciones de Infraestructura de Atención de Usuario;

Antecedentes que Debe Incluir el Estado de Pago; 633

Distribución del Pago Variable; 102

Información Errónea Registrada; 330

Documento de Garantía; 181

Aprobación del Estado De Pago; 188

Falta de Información;

Informe semestral; 16

Plazos; 52

Condiciones de Aspecto e imagen de la oficina; 12

Calidad del servicio (-)

Calidad del servicio (+)

SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORA

Objetivo

- Evaluar los planes de mejora de propuestos por las regiones para que estos sean útiles y efectivos para mitigar los hallazgos
- Entregar *feedback* sobre cómo formular los planes de mejora
- Revisar la correcta implementación de los planes de mejora y su efecto en los procesos

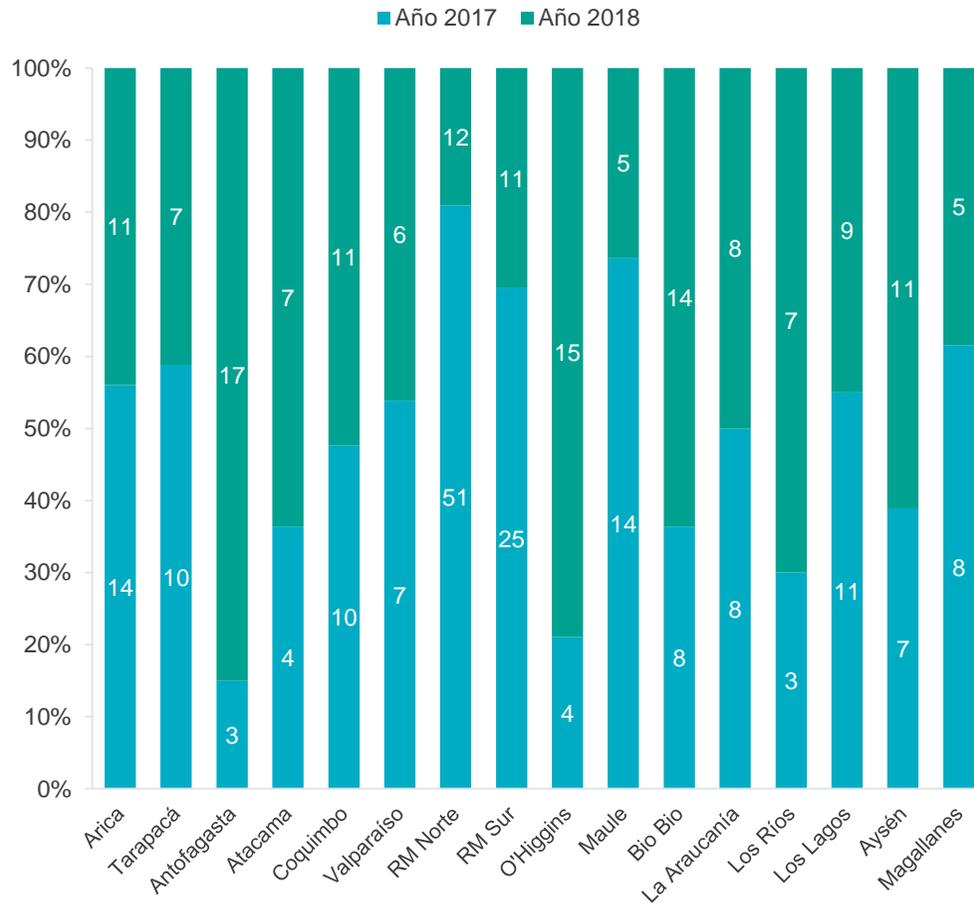
¿Cómo se realizó?

- Evaluación en cuanto a pertinencia, en donde un plan de mejora pertinente es aquel que previene la repetición del hallazgo y que establece un mecanismo de control interno que se realiza en forma permanente, es decir, el plan de mejora posee la aptitud de apuntar al origen del problema, previniendo la repetición del hallazgo, y a la vez regularizar el resultado que ocasionó el hallazgo de no conformidad.
- Enviar *feedback* a regiones
- DR incorpora sus modificaciones y agregaciones
- Revisión de modificaciones obteniendo el plan de mejoras definitivo
- Revisión en terreno de respaldos de implementación de las actividades

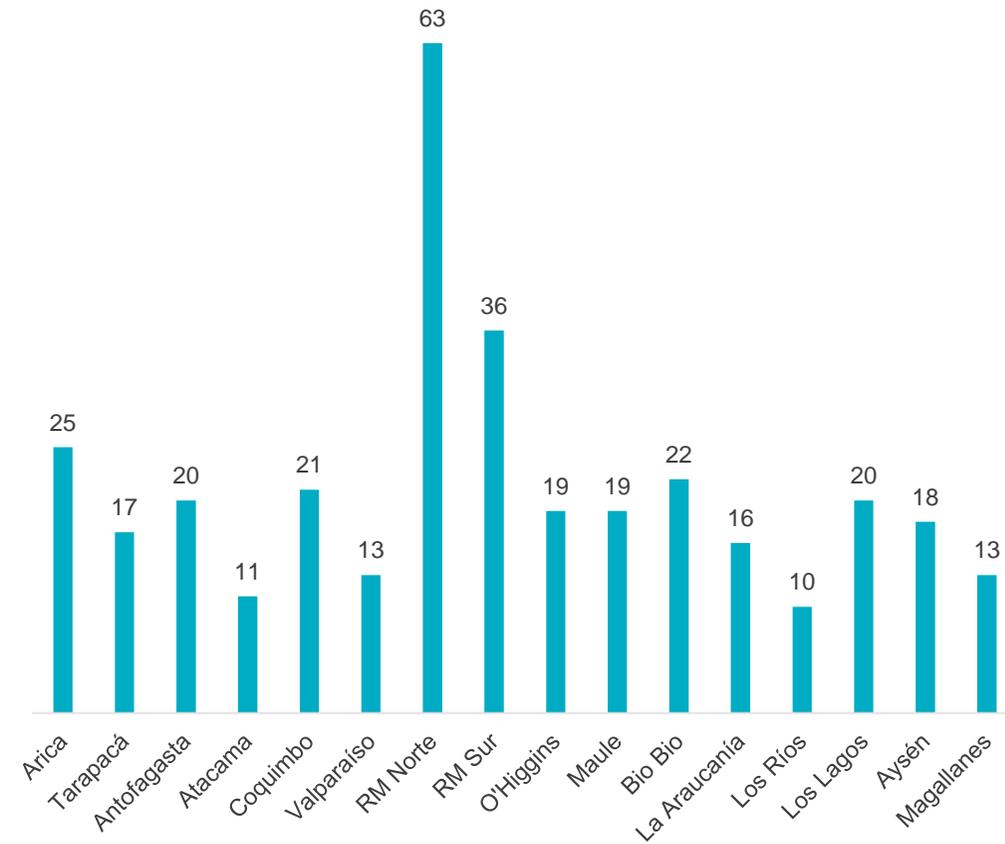
SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORA

Cantidad de planes de mejora

Cantidad de planes de mejoras por año, por región



Cantidad de planes de mejoras en total (2017 y 2018)



SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORA

Evaluación de planes de mejora 2017

| Región | Pertinente | No Pertinente | Total General |
|----------------------|------------|---------------|---------------|
| Arica | 11 | 3 | 14 |
| Tarapacá | 7 | 2 | 9 |
| Antofagasta | 5 | 7 | 12 |
| Atacama | 4 | 0 | 4 |
| Coquimbo | 5 | 0 | 5 |
| Valparaíso | 3 | 4 | 7 |
| RMN | 8 | 20 | 28 |
| RMS | 18 | 7 | 25 |
| O'Higgins | 19 | 8 | 27 |
| Maule | 15 | 0 | 15 |
| Biobío | 7 | 0 | 7 |
| Araucanía | 8 | 0 | 8 |
| Los Ríos | 3 | 0 | 3 |
| Los Lagos | 8 | 3 | 11 |
| Aysén | 6 | 2 | 8 |
| Magallanes | 6 | 2 | 8 |
| Total General | 133 | 58 | 191 |

SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORA

Evaluación de planes de mejora 2018

| Región | Pertinente | No Pertinente | No se propone plan de mejora | Total general |
|----------------------|------------|---------------|------------------------------|---------------|
| Arica | 11 | | | 11 |
| Tarapacá | 5 | 2 | | 7 |
| Antofagasta | 12 | 5 | | 17 |
| Atacama | 3 | 2 | 2 | 7 |
| Coquimbo | 9 | 2 | | 11 |
| Valparaíso | 3 | 3 | | 6 |
| RM Norte | 7 | 5 | | 12 |
| RM Sur | 11 | | | 11 |
| O'Higgins | 9 | 8 | 1 | 18 |
| Maule | 2 | 3 | | 5 |
| Bio Bio | 14 | | | 14 |
| La Araucanía | 5 | 3 | | 8 |
| Los Ríos | 6 | 1 | | 7 |
| Los Lagos | 9 | | 2 | 11 |
| Aysén | 5 | 6 | | 11 |
| Magallanes | 5 | | | 5 |
| Total general | 116 | 40 | 5 | 161 |

MEJORES PLANES DE MEJORA

| Hallazgo | Mejores Planes de Mejora | Autor | Regiones en que se levantó el hallazgo |
|---|--|-----------|--|
| Inicio de prestación del servicio sin aprobación del contrato | <ul style="list-style-type: none"> - Control cruzado entre Asesor Jurídico y DAR, para verificar el cumplimiento del documento y garantías antes de ingresarlo a custodia de la DAR. - No se iniciará el contrato si no está firmado y totalmente tramitado con el prestador. - Check list de verificación de documentos previa firma de contrato | Bio Bío | Arica, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, RM Norte, RM Sur, Araucanía, Maule, Biobío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Magallanes, Aysén |
| No se entrega informe semestral | Instruir y coordinar con prestadores de defensa penitenciaria, que realicen a través de la nueva aplicación implementada (portal único), la generación de los informes semestrales. | Los Lagos | Antofagasta, Arica, Atacama, Aysén, Biobío, Los Lagos, Los Ríos, Maule, O'Higgins |
| Inconsistencia de información del estado de pago | Control para validar la información registrada en el SIGDP del documento tributario. Se realizará directamente en el SIGDP y/o EP impreso versus los documentos tributario entregados en el estado de pago | Tarapacá | Aysén, Biobío, Maule, Tarapacá, RM Norte, RM Sur, Valparaíso, Arica, Atacama, Coquimbo, O'Higgins, Antofagasta |

MEJORES PLANES DE MEJORA

| Hallazgo | Mejores Planes de Mejora | Región | Año | Regiones en donde se levantó el hallazgo |
|---|--|------------|------|--|
| Estado de Pago no adjunta Certificado de antecedentes laborales y previsionales | Calendarización en el sistema Outlook, con aviso automático a los funcionarios involucrados en el proceso de revisión y pago de licitados. | Los Lagos | 2017 | Biobío, Valparaíso, Los Lagos, Coquimbo, Araucanía, RM Sur, RM Norte, O'Higgins, Tarapacá, Maule, Magallanes, Atacama, Antofagasta, Los Ríos, Arica, Aysén |
| | Check list que será firmado por el DAR, una vez que la Enc. de Adm., Finanzas y RR.HH. haya verificado que se haya adjuntado al estado de pago la totalidad de documentos, para el pago fijo o variable, según corresponda. | Valparaíso | 2017 | |
| Estado de Pago no adjunta Informe Mensual o Trimestral | Efectuar seguimiento mensual para todos los estados de pagos en planilla de control y en el mes de diciembre verificar para 5 estados de pago los respaldos requeridos. Lo anterior respecto de estados de pagos correspondientes al mes de noviembre de 2017. | DRMS | 2017 | Arica, Valparaíso, Los Lagos, Tarapacá, Araucanía, RM Sur, Atacama, Los Ríos, Aysén, RM Norte |

MEJORES PLANES DE MEJORA

| Hallazgo | Mejores Planes de Mejora | Región | Año | Regiones en donde se levantó el hallazgo |
|---|--|------------|------|--|
| No se especifica Medio de Pago al prestador | El Director Administrativo instará a que los prestadores tengan una cuenta corriente y que sea ésta la utilizada para realizar el pago a sus trabajadores. | DRMS | 2017 | Biobío, Valparaíso, RM Sur, RM Norte, Tarapacá, Valparaíso |
| Errores en el cálculo del pago variable a pagar | Jefe de Administración, Finanzas y Recursos Humanos, coteja cada uno de los indicadores antes de proceder a pago. | DRMS | 2017 | Valparaíso, Biobío, Maule, Los Lagos, RM Norte, Tarapacá, RM Sur, O'Higgins, Atacama, Antofagasta, Araucanía, Magallanes |
| Distribución del pago variable en finiquitos | Verificar en los finiquitos de los cambios del personal de los contratos, en especial en los últimos estados de pago de los contratos, la inclusión de la distribución del pago variable del último trimestre. | Valparaíso | 2018 | RM Sur, Valparaíso, Araucanía, Atacama, O'Higgins, Magallanes, Maule, RM Norte |

MEJORES PLANES DE MEJORA

| Hallazgo | Mejores Planes de Mejora | Autor | Año | Regiones en donde se levantó el hallazgo |
|---|--|-----------|------|--|
| Prestadores no cumplen con las exigencias del Anexo 1 en cuanto a infraestructura de atención de usuarios | Se está trabajando en un Check list que permita controlar el monitoreo de la infraestructura de las oficinas por parte de profesionales de apoyo en esta labor. | DRMS | 2017 | Las 16 regiones 2018 |
| | Revisiones mensuales de reacreditaciones de contratos vigentes, según anexo 1 de cada proceso licitatorio vigente (19, 20, 21, 22 y 11P) | Arica | 2017 | |
| | Con el fin de mejorar la periodicidad de las visitas inspectivas, se generará una calendarización de visitas a los diferentes prestadores licitados y de convenio directo, proponiendo una carta Gantt de visitas inspectivas. | Coquimbo | 2018 | |
| | Incorporar en el plan de supervisión de contratos semestral, seguimiento a las observaciones, y cierre de las mismas. | O'Higgins | 2018 | |

RECOMENDACIONES

SUGERENCIAS DE MODIFICACIONES A LA NORMATIVA

Eliminar la exigencia del formato de la glosa de los documentos de garantía

1)Unificar criterio de accesibilidad para usuarios con sillas de ruedas entre las regiones

1)Aclarar la situación de las remuneraciones de defensores – socios

1)Quitar el Valor Total del Pago Variable (VTPV) de la oferta económica

1)Regular las situaciones de oficinas y servicios asistente compartidos en Convenios Directos

1)Aclarar la forma en que debe ser distribuido el pago variable en caso de existir finiquitos

1)Unificar Check List de documentos para el pago

1)Regular las remuneraciones de los abogados y asistentes de reemplazo

1)Unificar modelo de contratos de servicios de defensa

SUGERENCIAS DE ASPECTOS QUE SE DEBERÍAN CONTINUAR AUDITANDO

Cálculo y distribución del
pago variable

Condiciones de empleo y
remuneración ofertada

Condiciones de
Infraestructura de
atención de usuarios y
condiciones de aspecto
e imagen de las oficinas

Revisión de aplicación,
registro y cobro de
multas a los prestadores

Recepción, registro y
custodia de documentos
de garantía

Face the Future with Confidence

protiviti[®]
Face the Future with Confidence